

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

FACULTAD DE MEDICINA HUMANA

E.A.P. DE ENFERMERÍA

**Imagen de la enfermera jefe, que tiene el personal de
enfermería del Hospital Nacional 2 de mayo, año 2007**

TESIS

para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería

AUTOR

Claudia Cristina Castro Coloma

Lima – Perú

2008

**IMAGEN DE LA ENFERMERA JEFE, QUE
TIENE EL PERSONAL DE ENFERMERÍA
DEL HOSPITAL NACIONAL
2 DE MAYO
AÑO 2007**

A todos mis maestros por su enseñanza invaluable y su dedicación,
estimulándome a ser cada día mejor.

A mi padre que me enseñó que solo con trabajo y perseverancia podemos
lograr lo que queremos.

ÍNDICE

Resumen	1
Summary	3
Presentación	5
CAPITULO I INTRODUCCIÓN	7
Planteamiento del problema	7
Objetivos	9
Propósito	9
Marco Teórico	10
1. Antecedentes	10
2. Generalidades sobre imagen	10
Tipos de imagen	11
Elementos de la imagen	12
3. Relaciones Humanas	14
4. Enfermería como profesión	16
funciones de enfermería	17
Función asistencial	17
Función administrativa	18
Función docente	20
Función investigadora	21
Organización de los servicios de enfermería	22
5. Auxiliar de enfermería	24
Definición operacional de términos	25
CAPITULO II DISEÑO METODOLÓGICO	26
A. Tipo , nivel y método de estudio	26
B. Descripción de la sede de estudio	26

C. Población y muestra	27
D. Técnica e instrumento de recolección de datos	28
E. Plan de recojo, Procesamiento y presentación de datos	28
F. Plan de Análisis e Interpretación de datos	28
G. Consideraciones éticas	28
 CAPITULO III RESULTADOS Y DISCUSIÓN	 29
 CAPITULO IV CONCLUSIONES, LIMITACIONES Y RECOMENDACIONES	 39
A. Conclusiones	39
B. Limitaciones	39
C. Recomendaciones	40
 BIBLIOGRAFÍA	 41
ANEXOS	

PRESENTACIÓN

En los últimos tiempos se considera el cuidado de la imagen algo de suma importancia en el desarrollo personal ya que implica el cuidado del aspecto exterior, como son la vestimenta y el porte también implica el aspecto interior de la persona como es, el trato con los demás y el conocimiento de esta.

Por tanto debemos de tener en cuenta que la imagen se refiere a la percepción que las personas tienen de nosotros como conclusión de nuestras actitudes y reacciones en nuestro entorno. En conclusión podemos decir que la imagen es de suma importancia en el desempeño personal y profesional ya que cuando nos presentamos ante alguien aun sin decir una palabra ya estamos transmitiendo nuestras actitudes, incluso sin percatarnos de ello.

La imagen profesional va directamente vinculada con el desempeño laboral de la enfermera jefe del servicio y este desempeño será evidenciado en la adecuada conducción de un servicio y la relación que existe entre ella y los demás profesionales de enfermería.

De esta forma nace la necesidad de conocer ¿Cuál es la imagen de la enfermera jefe, que tiene el personal de enfermería del Hospital Nacional 2 de Mayo Año 2007?

El objetivo de este estudio es Determinar Cuál es la imagen de la enfermera jefe, que tiene el personal de enfermería Con el propósito de contribuir a la mejora del ambiente laboral de los servicios de enfermería.

La presente investigación se encuentra distribuida en cuatro capítulos: en el Capítulo I se encuentra la formulación del problema, los objetivos, el propósito, el marco teórico que incluye los antecedentes, la base teórica y la definición operacional de términos.

En el capítulo II se consigna la metodología que incluye el tipo, nivel y método de estudio, descripción de la sede, Población y muestra, técnica e instrumento de recolección de datos, plan de recojo, procesamiento y presentación de datos así como el plan de análisis e interpretación de datos y las consideraciones éticas.

El capítulo III incluye los datos obtenidos y el análisis de ellos. El capítulo IV contiene las conclusiones y recomendaciones.

Finalmente se incluyen las referencias bibliográficas y los anexos.

RESUMEN

La imagen se refiere a la percepción que otras personas tienen de nosotros como conclusión de nuestras actitudes y reacciones en nuestro entorno. La enfermera jefe del servicio cumple un papel fundamental en la organización de estos ya que es la encargada de dirigir un grupo a su cargo para el cumplimiento de los objetivos planteados; por lo tanto la imagen que el personal de enfermería tenga de ella puede influir en el adecuado funcionamiento del servicio.

La investigación tuvo como objetivo determinar cual es la imagen de la enfermera jefe que tiene el personal de enfermería y tuvo como propósito contribuir a la mejora del ambiente laboral en los servicios de enfermería.

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo de nivel aplicativo y carácter transversal. Fue desarrollada en el Hospital Nacional 2 de Mayo. La muestra estuvo conformada por el personal de enfermería de los servicios de medicina y cirugía. El instrumento utilizado fue una escala modificada tipo Lickert que constaba de enunciados positivos y negativos sobre la enfermera jefe del servicio.

Las conclusiones a las que se llegaron fueron: la imagen de la enfermera jefe en el área profesional es totalmente favorable según el personal de enfermería. En el área personal su imagen fue solo favorable ya que se identificaron como áreas críticas la confianza y amabilidad que refleja frente a sus colegas.

Palabras claves: Imagen, Enfermera jefe del servicio, Personal de enfermería.

SUMMARY

The image refers to the perception that people have about us as a conclusion of our attitudes and reactions in our environment. The chief nurse of the service have a fundamental rol in the organization of these she is the one in charge of directing a group to acommplish their goals; therefore the image that people has of her can influence in the appropriate operation of the service.

These investigation had as objective to determine which is the chief nurse's image that nurses has and its purpose was to contribute to the improvement of the labor atmosphere in the services.

The present investigation has a quantitative focus and applicative level and traverse character. It was developed in the National Hospital May 2. The sample was conformed by the personnel of the medicine and surgery services. The used instrument was a Lickert scale that consisted in positive and negatives statements about the chief nurse of the service.

The conclusions were: the chief nurse's image in the professional area is completely favorable according to the personnel. In the personal area their image was only favorable since they were identified as critical areas trusting and kindness that reflects in front of its colleagues.

Key words: Image, chief Nurse of the service, nurses

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La palabra imagen posee muchos significados como por ejemplo el de la Real academia de la lengua española que la define como la opinión que se tiene de un personaje, institución, etc. O la que mencionan otros autores como Martineau para el imagen es “el resultado de cualidades funcionales y atributos psicológicos en la mente de la persona sobre otra persona o situación”; Dowling define a la imagen como “el conjunto de significados por los que llegamos a conocer un objeto...es el resultado de la interacción de creencias, ideas, sentimientos e impresiones que sobre un objeto tiene una persona. Al final podemos decir que todos coinciden en que imagen es la síntesis valorativa o significado que un sujeto evoca mentalmente basado en las acciones, hechos de algo o alguien, esta imagen será favorable si lo que se percibe y se observa de esta persona es agradable o será desfavorable si lo percibido muestra lo contrario.

Dentro de una unidad hospitalaria uno de los puestos de gran importancia es el de jefe de enfermería ya que a través de ella se realizan numerosas actividades como diseñar un programa de supervisión encaminado a mejorar la atención brindada al paciente esto involucra desempeñar una de las funciones mas complejas como es dirigir a un grupo de personas que atienden a los pacientes dentro de su unidad. Para asumir este cargo la enfermera debe tener una educación especializada en el área donde se desempeña y tener una

especialidad en el área administrativa, esta educación le permitirá brindar una atención de calidad a los pacientes. Si la jefe de enfermeras del servicio cumple una labor eficaz lograra la eficiencia del personal a su cargo favoreciendo de esta manera el desarrollo continuo de su unidad.

Por otra parte no siempre las jefas de enfermería gestionan bien las labores del personal a su cargo, lo cual genera incomodidad y falta de motivación en el equipo de salud lo cual puede ocasionar una desintegración del servicio a su cargo.

El personal de enfermería se encuentra conformado por dos personas que son el personal profesional de enfermería, que es el encargado de brindar una atención directa e integral al paciente, el desempeño del profesional de enfermería exige la calidad de juicio critico, habilidad fundamentada en conocimientos clínicos, psicológicos y sociales; el personal técnico de enfermería que cumple las actividades de apoyo a la enfermera profesional.

La comunicación cumple un papel indispensable en el proceso de supervisión de las tareas de enfermería ya que permite un adecuado intercambio de ideas, información y emociones propiciando así el entendimiento mutuo y las buenas relaciones entre los miembros de servicio. Ello evitara malentendidos entre el personal y la existencia de barreras que limiten el desarrollo e integración del personal.

Por todo lo antes expuesto se considera importante y necesario indagar ¿Cuál es imagen de la enfermera jefe, que tiene el personal de enfermería del Hospital Nacional 2 de Mayo Año 2007?

OBJETIVOS:

Objetivo Principal:

- Determinar Cuál es imagen de la enfermera jefe, que tiene el personal de enfermería

Objetivos específicos:

- Identificar la imagen de la enfermera jefe en el área profesional.
- Identificar la imagen de la enfermera jefe en el área personal.

PROPÓSITO:

Esta investigación tiene como propósito contribuir a la mejora del ambiente laboral de los servicios de enfermería ya que luego de conocer cual es la imagen tiene el personal de enfermería de la enfermera jefe del servicio donde labora, las enfermeras jefes podrán reforzar sus debilidades y reafirmar sus fortalezas para de esa forma establecer un ambiente agradable dentro del servicio de enfermería y por ende facilitar el cumplimiento de los objetivos propuestos.

MARCO TEÓRICO

1. Antecedentes

No se encontró ningún estudio realizado a nivel nacional sobre imagen de la enfermera jefe de servicio sin embargo se encontró uno realizado que en España Manuel Castillo Sánchez , Ana Quiles Espinosa, Aurora Martines Garrido y Javier Perales Jodar realizaron un estudio sobre la Satisfacción Laboral entre el personal de enfermería y el

supervisor de atención continuada cuyo objetivo fue conocer el grado de satisfacción de los profesionales de enfermería con el desempeño del supervisor de atención continuada el instrumento a usar fue un cuestionario anónimo con ítem abiertos y cerrados en formato lickert el cual fue aplicado a un total de 90 personas. En el estudio se concluyó que el personal de enfermería considera que la capacidad de liderazgo debe ser esencial en el supervisor de atención continuada.

2. Generalidades sobre imagen

El término imagen ha sido definido de muchas maneras según diferentes autores, Martineau señaló que imagen es “el resultado de cualidades funcionales y atributos psicológicos en la mente de la persona sobre otra persona o situación” ; Dowling define a la imagen como “el conjunto de significados por los que llegamos a conocer un objeto...es el resultado de la interacción de creencias, ideas, sentimientos e impresiones que sobre un objeto tiene una persona, así mismo Quesnel, Name y Costa coinciden en describir a la imagen como “la impresión, ya sea de un conjunto o relativo a cada detalle que componen el cambio visual y la conclusión que de ello obtenemos. Al formar esta impresión observamos las acciones, notamos la voz, movimientos expresivos, seguimos con lo que dice y hace, como y cuando reacciona ante nosotros y ante los objetos generando en nosotros un tipo de respuesta. De esta manera podremos tener una opinión favorable de los otros si son capaces y competentes, cuando se conforman en forma agradable y opinión desagradable cuando lo percibido es lo contrario.”

Fanconnier también define la imagen como “la forma subjetiva y de dimensiones múltiples de la representación o impresión de la realidad en el cerebro humano, como consecuencia de la cual, dicha realidad se introduce de manera reducida, y se forma como resultado de una serie

de estímulos que un perceptor recibe de un emisor de manera directa o indirecta y su interpretación o evaluación y que puede estar influenciada por muchos factores psicosociales”.

En general podemos concluir que el termino imagen se refiere a la síntesis valorativa o significado que un sujeto evoca mentalmente basado en las acciones, hechos de algo o alguien.

2.1 tipos de imagen: Según Villafane se distinguen 4 tipos de imagen teniendo en cuenta la materialidad que conforman las imágenes, estas son:

- Las imágenes mentales: Estas imágenes tiene un contenido sensorial, suponen modelos de realidad, en muchos casos altamente abstractos.
- Las imágenes naturales: Son aquellas imágenes que la persona extrae del entorno. Aunque no estén manipuladas tiene un soporte que es la retina y que determina el grado de iconicidad (mediatiza el resultado visual).
- Las imágenes de registro: Son imágenes consideradas como manipulables y que cuentan con un soporte.
- Las imágenes creadas: Son la adicción que implica disponer e unos utensilios y de un soporte sensible.

2.2 elementos de la imagen: Según Villafane estos elementos se dividen en:

- Elementos Morfológicos: Que están relacionados a los puntos, líneas, planos, texturas, colores y formas.
- Elementos Dinámicos: Son los referidos a los movimientos, tensión y ritmo.
- Elementos Escalares: Aquellos que engloban las dimensiones, formatos, escalas y proporciones.

En el texto “Las enfermeras, entre el desafío y la rutina. Una mirada al siglo XXI” su autora Maria Victoria Antón Nardiz señala sobre la imagen profesional: La imagen es un termino profusamente usado en nuestros días. La imagen vende, la imagen seduce, la imagen vale y en ella se concentran gran cantidad de valores en la sociedad actual, y no esta exenta de valor, por tanto, la imagen propia y la de la profesión que se ejerce.

Tal vez por esa razón seria interesante pararnos a pensar en nuestra imagen, imagen de la profesión e imagen profesional, pero aceptando que es difícil o tal vez imposible, desde dentro de la profesión, definir la propia imagen.

Una cree saber como es, pero seria pretencioso afirmar que sabe como lo ven los demás. Para tener una imagen es preciso el espejo, un espejo en el que reflejarse y desde allí verse.

Como nuestro espejo no puede ser nuestra propia mirada, hemos de buscar la imagen de la enfermería en otros lugares, en la prensa, en los medios de comunicación, en los comentarios de la gente, de nuestros amigos, familiares, personas cercanas a nuestro trabajo, y sin duda, en aquellos por cuales existimos, los pacientes y familiares, y talvez de la suma de todos ellos lleguemos a saber como nos ven.

En el articulo “Percepción de la imagen de enfermería en los medios de comunicación” escrito por Lilian Capurro y Roberto Gonzalez. se señala que respecto a como nos ven los medios de comunicación a la enfermería : “Según Domínguez Alcón la enfermera debía reunir características como la caridad, el desinterés, el cariño maternal, la dulzura, la femineidad, definición más cercana a la de una religiosa que a la de una profesional. Como ocupación subordinada debía mantener disciplina y obediencia hacia el médico, al cual le debía el máximo

respeto por ser la persona más importante del equipo sanitario. Siendo considerada como profesional de segundo orden, en relación al médico.

Entre las imágenes que aún subsisten esta la enfermera – monja, ofreciendo cuidados desinteresados; de carácter vocacional y religioso. De forma simultánea convive la imagen de la enfermera-madre, que considera la profesión de cuidar como una actividad estrechamente ligada al género femenino.

En la actualidad continúa vigente, la imagen totalmente opuesta a las anteriores, la enfermera sexy y frívola, todas estas imágenes son lamentablemente perjudiciales para la profesión, está última ofreciendo rasgos determinantes de un nivel intelectual escaso, falta de capacidad de decisión, manteniendo por razones de sobra la dependencia del médico.” También señalan Como ven las enfermeras su profesión y dicen: “Nos vemos como una profesión autónoma, a la que nos cuesta desprendernos de los estereotipos (que por razones dignas de investigar) aún subsisten. Por ello la necesidad de expresarnos y tener presencia en los medios, para hacer conocer nuestra profesión desde la realidad vivida, a través de las asociaciones científicas, las investigaciones realizadas, el trabajo comunitario, las revistas específicas, las carreras de enfermería profesional, la extensión universitaria de la carrera, la difícil y clarificante historia de la enfermería y su conflictiva evolución de marchas y contramarchas.

Nos vemos como una profesión prometedora, por la amplitud del campo laboral, sumergida en una dependencia socio-cultural y económico-laboral, donde la toma de conciencia para obtener la autonomía se retarda, donde en ocasiones pareciera que tememos ser independientes, pues implica un esfuerzo desmesurado, trabajo que deberán realizar las organizaciones de enfermería, con la participación de sus miembros. “

3. Relaciones Humanas

Hay una serie de puntos de organización general que se refieren fundamentalmente a las relaciones humanas con el personal de hospital. Este aspecto es tan importante que resulta valido afirmar que siendo el trabajador de un hospital alguien que tratara con seres humanos, debe tener buenas relaciones humanas. De otra manera reflejara un trato deficiente con las personas que forman parte del ambiente laboral.

Cuando no existen normas adecuadas, por lo general el personal no trata bien al paciente, no le tiene cuidado suficiente , refleja los estados de tensión y el trato que recibe de las autoridades, maltrata o da una prestación pobre desde el punto de vista técnico al enfermo, y lo mismo sucede en cualquier otro tipo de trabajador del hospital.

Algunos principios generales son los siguientes:

- a. A cada funcionario o empleado debe tratársele con el debido respeto, cualquiera que sea su sexo, posición económica, credo religioso o raza.
- b. Deben asignársele a los trabajadores sus funciones, obligaciones y responsabilidades acordes con su nombramiento, procurando siempre aquellas sean especificas y compatibles con sus aptitudes, experiencia y características psicológicas.
- c. A todo trabajador debe enseñársele a realizar bien su trabajo, de acuerdo con la reglamentización específica y calificarlo imparcialmente por los resultados obtenidos. Otro punto

importante es proporcionar a todos los empleados iguales oportunidades de progresar.

- d. Cuando se efectúan cambios en los procedimientos y métodos de trabajo se debe informar a los trabajadores afectados los motivos del cambio de procedimientos y darles la seguridad de que los mismos no afectaran en forma alguna sus derechos.
- e. Otro aspecto importante y de acuerdo a un ambiente democrático, es darle facilidades a otro trabajador para que tenga oportunidad de expresarse en relación a los métodos y a las condiciones laborales; las quejas justas de los trabajadores deben ser atendidas y resueltas.
- f. Se deben de evitar actitudes de favoritismo que favorezcan a grupos privilegiados, contrastando con el resto de trabajadores. De igual manera e evitara utilizar los servicios personales de los empleados.
- g. Debe evitarse todo comentario a cerca de las características físicas , morales, sociales, de personalidad o de la vida privada del trabajador, pues a nadie deben interesarle la raza, la forma y las condiciones en que se ha desenvuelto, ni sus relaciones familiares o personales. Lo único que importa es la manera como esta cumpliendo su trabajo.
- h. Otro punto es el de no llamarles la atención en publico a los trabajadores, o con palabras que traduzcan un tono pasional o descompuesto.
- i. No se debe proceder siguiendo rumores u opiniones generales. Aunque exista algún informe en contra de un empleado en particular, hay que investigar todos los aspectos de caso y se pidan pruebas en cada situación particular, a fin de tener una idea correcta de las deficiencias o errores que se hayan cometido.

4. Enfermería como profesión

Según diferentes teóricos enfermería se define de muchas formas así Henderson nos menciona que enfermería es ayudar al individuo, sano o enfermo, a realizar aquellas actividades que contribuyen a la salud o a su recuperación (o morir en paz), que el individuo realizaría por sí mismo en caso de tener las fuerzas, los deseos o los conocimientos necesarios; Orem define la enfermería como un servicio humano, cuyo aspecto esencial es atender a la necesidad personal de realizar actividades de autocuidado de forma continua para el mantenimiento de la salud o la recuperación tras la enfermedad o la lesión; Iyer nos dice que la enfermería posee un cuerpo propio de conocimiento, basado en la teoría científica y centrado en la salud y bienestar del usuario. La enfermería se preocupa de los aspectos psicológicos, espirituales, sociales y físicos de las personas. Asimismo, es un arte que implica el cuidado de los pacientes durante la enfermedad y la ayuda de éstos para alcanzar un potencial de salud máximo a lo largo de su ciclo vital y Rogers concibe la enfermería como arte o ciencia, identificando una única base de conocimientos que surge de la investigación científica y del análisis lógico, que es capaz de trasladarse a la práctica.

4.1 Funciones de enfermería

Las funciones de enfermería se pueden describir por el grado de dependencia hacia otros profesionales. Según este criterio existen:

- **funciones independientes o propias:** Son aquellas que la enfermera ejecuta en el cumplimiento de las responsabilidades de una profesión para la cual está capacitada y autorizada.
- **funciones derivadas:** Son aquellas acciones que realiza el personal de enfermería por delegación de otros profesionales, principalmente el personal médico.
- **funciones interdependientes:** Son aquellas acciones que realiza el personal de enfermería en colaboración con el resto del equipo de salud.

4.1.1 función asistencial:

Se refiere a la atención directa del usuario que va encaminada a apoyar al individuo en la conservación de su salud y le ayuda a incrementar esa salud y se encarga de apoyarle en la recuperación de los procesos patológicos.

Así mismo la enfermera debe trabajar para el control y la prevención de enfermedades para de esa forma postergar o impedir el daño a la salud de las personas.

Las funciones de la enfermera asistencial se pueden dividir en dos campos:

- ✓ **Medio hospitalario:** Es el que más ha dado a conocer a la enfermería hasta hace unos años. La asistencia en este medio se concreta en las actividades que van a mantener y recuperar las necesidades del individuo deterioradas por un proceso patológico. Para ello la función asistencial se desarrolla tomando los tres niveles de atención de salud y sus actividades se resumen en:
 - atender las necesidades básicas

- aplicar cuidados para la reducción de los daños provocados por la enfermedad.

✓ **Medio Extrahospitalario/comunitario:** El personal de enfermería desarrolla una función asistencial en este medio desde una interpretación como miembro de un equipo de salud comunitaria compartiendo actividades y objetivos.

4.1.2 función administrativa:

Por definición administrar es actuar conscientemente sobre un sistema social y cada uno de los subsistemas que lo integran, con la finalidad de alcanzar determinados resultados. Es una actividad vinculadora que permite aprovechar la capacidad y esfuerzos de todos los integrantes de una organización dirigiéndolos racionalmente hacia el logro de unos objetivos comunes.

El propósito de la labor administrativa es lograr que el trabajo requerido sea efectuado con el menor gasto posible de tiempo, energía y dinero pero siempre compatible con una calidad de trabajo previamente acordada.

Para los estudiosos en procesos administrativo, este se divide por lo menos en tres fases: planear (planeación), organizar (organización) y controlar (control). Otros tratan de distinguir un mayor número de fases y se describen como planear, organizar, integrar, dirigir, y evaluar. Desde luego el principio y terminación de las fases no está bien definido, aunque la mayor parte de ellas puede identificarse a lo largo del proceso administrativo.

Planear: Planear significa formular proyectos realistas para lograr un modelo ideal o normativo a partir de un modelo real u observado, reconociendo que entre este (que representa lo que existe) y el deseable (o ideal) hay una brecha que debe ser librada para llegar al objetivo.

Organizar: Con este término se refiere el acto de disponer de recursos humanos y materiales para que en conjunto y bajo un ordenamiento contribuyan en la consecución de objetivos. Parte básica en la organización es la formulación de las descripciones de los puestos, en que debe establecerse su campo de acción, sus responsabilidades y autoridad, así como sus especificaciones.

Dirigir: La dirección participa de la idea de conducir o guiar a las personas, influyendo sobre su conducta, para conseguir las metas y objetivos deseados, a través de la comunicación. Además la actividad se complementa con la toma de decisiones, en la que se selecciona entre varias opciones la considerada más conveniente en cuanto a calidad y aceptación por parte de los subordinados.

Evaluar: Todos los sistemas de evaluación se proponen asegurar el avance hacia objetivos conforme a los planes. Una actividad básica de la evaluación es la que se refiere al establecimiento del estándar normal de eficiencia de los diversos departamentos y secciones que componen una unidad médica, con lo cual se definen las condiciones para que las tareas básicas estén bien hechas. Se entiende que la eficiencia lleva implícita la calidad, o sea que es eficaz y eficiente.

Algunas de las labores que realiza la enfermera administrativa tenemos:

- Promover el trabajo específico y multidisciplinario de enfermería.
- Planifica, organiza, dirige, ejecuta, supervisa y evalúa los programas y la intervención de enfermería en los diferentes niveles de salud.
- Participa en la implementación de nuevos programas dirigidos a mejorar la atención en salud.
- Participa en la elaboración de documentos de gestión del servicio.

4.1.3 función docente:

La enfermería tiene un cuerpo de conocimientos que le es propia y específica y que le crea la necesidad de trasmitirla. Por una parte la formación de los futuros profesionales en los niveles de planificación, dirección, ejecución y control de la docencia. Por otra parte, como profesional sanitario que es y como parte de sus actividades deseará intervenir en el proceso de educación para la salud.

Las funciones que cumple la enfermera docente son:

- Educación sanitaria a personas, familias, núcleos sociales y comunidad.
- Educación del equipo sanitario, capacitado como todos los integrantes para cumplir las actividades de su competencia.
- Formación continuada, favoreciendo un alto nivel de conocimientos de todo el personal sanitario mediante cursos, charlas, conferencias, etc..
- Participa en la formación de nuevos profesionales dentro de las instituciones educativas.

4.1.4 función investigadora:

En enfermería se realiza función investigadora mediante todas aquellas actividades que van a fomentar que la enfermería avance mediante investigaciones, estableciendo los campos en que se considera que enfermería desee trabajar (en colaboración con los otros equipos de salud). La investigación en enfermería permite aprender nuevos aspectos de la profesión y mejorar la práctica .

Algunos campos de investigación son:

- la comunidad sobre la cual se actúa
- el alumno a quien se enseña
- la materia docente en si misma
- los procedimientos de enfermería y su efectividad
- las pruebas de nuevas técnicas

Algunas de las funciones en esta área son:

- Realizar estudios de investigación que tengan como finalidad la ampliación de conocimientos en enfermería. Y que estén acorde con las nuevas tendencias en salud y el avance de la ciencia.
- Participar en investigaciones interdisciplinarias, identificando factores de riesgo y favoreciendo así la mejora de la mejora en la calidad de vida de las personas.
- Dar a conocer y poner en practica los resultados de las investigaciones realizadas contribuyendo a la mejora de la calidad de atención de enfermería.

4.2 Organización de los servicios de enfermería:

La organización de los servicios de enfermería en las instituciones de salud, resulta ser un elemento indispensable para que se garantice una óptima y continua atención a la población. La organización formal debe tener cierta flexibilidad que dé cabida para aprovechar los talentos creativos; se dé reconocimiento a las capacidades individuales, al

esfuerzo individual y en una situación de grupo debe canalizarse hacia las metas grupales y organizacionales. Para lograr el cumplimiento de las acciones que en diversos momentos se integran, durante las variadas etapas de estos procesos, siempre se han de aplicar normas que guíen el comportamiento del personal, que será apoyado con los diferentes niveles jerárquicos establecidos para enfermería, de acuerdo a la estructura y magnitud de las unidades y de los sistemas de atención médica.

La jerarquía en los servicios de enfermería se encuentra conformada de la siguiente manera:

- **Enfermera jefe de departamento**, quien se encarga de dirigir al personal de enfermería de toda la institución; La enfermera jefe debe tener capacidad para juzgar imparcialmente los aspectos de trabajo de todas las enfermeras, con un espíritu de justicia, sin dejarse guiar por simpatías personales al estimar la labor de cada una de ellas. Además debe tener una preparación general que le permita tratar con toda clase de personas, cualquiera que sea el rango social de quien asiste al hospital. Muchas veces, incluso, la conducta privada de la jefe de enfermeras influye en la vida profesional, y en ocasiones una conducta indeseable desacredita a la institución donde trabaja.
- **Enfermera supervisora**, quien se encarga de vigilar y supervisar el trabajo del personal de enfermería. La supervisión es una función delegada de la autoridad máxima; la ejercen todas las jerarquías. El buen éxito de la enfermera que supervisa las tareas de su personal tiene fundamento en la simpatía por las subordinadas y en su deseo de ayudarlas a sacar el mayor partido posible sus aptitudes. Una de las

funciones mas importantes en el hospital moderno es el de la supervisora, pues sin este eslabón la jefatura y el grupo que realiza la atención directa al paciente no se podría establecer un trabajo organizado y eficiente.

- **La Enfermera jefe de servicio**, quien es la responsable de que se aplique de técnica de enfermería de atención directa a los pacientes y que se lleve en efecto en forma adecuada. Atenderá las quejas y resolverá los problemas que surjan dentro de su área de trabajo entre el personal, los enfermos y el publico en general. El manejo de estoa asuntos de hará con el tacto y la cortesía que deben caracterizar todas las relaciones humanas armónicas dentro del hospital. Las jefas de servicio son las que en primer lugar informaran al las supervisoras de las necesidades que existen en relación al personal, el material de trabajo o cualquier otro aspecto, dentro del área que esta bajo su cuidado.
- **La Enfermera sub. jefe o coordinadora**, que se encarga de la labor administrativa conjuntamente con la enfermera jefe del servicio o la reemplaza cuando ella se encuentra ausente;
- **La Enfermera asistencial** Son las responsables del cuidado de los enfermos puestos a su cargo y deben cumplir los reglamentos, disposiciones, procedimientos y programas de trabajo establecidos; serán responsables de llenar correctamente la documentación necesaria; formularan planes para resolver los problemas de enfermería que se presenten entre los enfermos a su cargo. Tiene facultades para modificar el

sistema de trabajo y hacer indicaciones especiales solo en caos de urgencia.

5. Auxiliar de enfermería

El auxiliar de enfermería es el profesional sanitario encargado de proporcionar cuidados auxiliares al paciente y actuar sobre las condiciones sanitarias de su entorno bajo la supervisión del profesional de enfermería. Por tanto, su labor es principalmente asistencia.

Entre sus actividades principales destacan las siguientes: hacer las camas de los enfermos, realizar su aseo y limpieza cuando lo requiera su situación física, distribuirles y servirles la comida, darles de comer a aquellos que no puedan hacerlo por sí mismos, así como colaborar con éste en la recogida de datos sintomáticos de los pacientes. Y también mantener, conservar y limpiar el material sanitario. En definitiva, todas aquellas actividades que, sin tener un carácter profesional sanitario, facilitan las funciones de los profesionales que sí poseen esa categoría (enfermeros y médicos).

Definición operacional de términos

Imagen: La valoración o significado que le otorga el personal de enfermería a las acciones, reacciones o hechos ya sean personales o profesionales, que desarrolla la jefe de enfermería de un servicio.

Personal de enfermería: personal encargado de brindar atención integral a los pacientes de un servicio conformado por el personal profesional y no profesional de enfermería (técnicos y auxiliares de enfermería).

Enfermera Jefe del servicio: personal profesional de enfermería encargado de llevar a cabo todo el proceso administrativo así como la supervisión de las actividades del personal de enfermería de un servicio de hospitalización.

CAPITULO II

DISEÑO METODOLÓGICO

A. TIPO, NIVEL Y MÉTODO DE ESTUDIO

El presente estudio corresponde a una investigación de nivel aplicativo, de tipo cuantitativa cuyo método a utilizar es descriptivo de corte transversal ya que pretende describir la imagen que tiene el personal de enfermería de la enfermera jefe del servicio donde labora, es de corte transversal por que examinara la variable en un tiempo determinado.

B. DESCRIPCIÓN DE LA SEDE DE ESTUDIO

El hospital seleccionado para llevar a cabo esta investigación, es el Hospital Nacional 2 de Mayo, ubicado en el Parque "Historia de la Medicina Peruana" s/n, Alt. Cdra. 13 Av. Grau - Cercado de Lima colinda por el norte con el jiron Puno, oeste con el Parque de la Medicina Humana, por el Sur con la Av Grau y por el Este con el Jr. Mariscal Vidaurre.

El Hospital Nacional 2 de Mayo pertenece al Ministerio de Salud (MINSA) , es un hospital de categoría III, cuyos servicios se encuentran distribuidos por pabellones , ofrece los servicios de Medicina Interna, Cirugía General, Pediatría y neonatología , Ginecología, Radiología , Odonto Estomatología, Emergencia, Patología Clínica, Anatomía Patológica.

Para fines de este estudio de solo se tomaran los servicios de hospitalización de medicina y cirugía el cual cuenta con un personal aproximadamente de 100 personas entre profesionales y no profesionales de enfermería (auxiliares y técnicos).

También se tomaran en cuenta las jefas de servicio cuya permanencia sea mayor de 2 años en el cargo.

C. POBLACIÓN Y MUESTRA

La población estuvo constituida por enfermeras y por técnicos de enfermería que cumplen la función asistencial en los diferentes servicios del hospital Nacional 2 de Mayo. La muestra a utilizar en este proyecto son las 85 enfermeras y 204 técnicos de enfermería que laboran en los servicios de medicina y cirugía de dicho Hospital.

Criterios de inclusión:

- Enfermeras nombradas y contratadas.
- Con mínimo 2 años de servicio.
- Permanencia más de 1 años con su jefa de enfermeras.
- Que cumplan con el rol asistencial

Criterios de exclusión:

- Enfermeras serumistas, RETEN
- Pasantes de enfermería.

D. TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

La técnica que se utilizo fue la entrevista y el instrumento una escala modificada tipo Lickert, que consto de una introducción en la cual se exponen los objetivos y las instrucciones y el contenido propiamente dicho que constara de proposiciones

positivas y negativas respecto a la enfermera jefe del servicio y será de carácter anónimo.

E. PLAN DE RECOJO, PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS.

Para el recojo de datos se realizó el trámite administrativo solicitando el campo de estudio a través de un documento dirigido al Director del Hospital Nacional 2 de Mayo, también se solicitó el permiso a las enfermeras que laboran en cada servicio. La recolección de datos se realizó a partir de Agosto todos los días de la semana a excepción de domingos en un horario de 8 am a 7pm.

Luego del recojo de información los datos fueron procesados de una forma manual mediante la elaboración de una tabla de codificación de ítems y una tabla matriz para luego presentar los resultados en gráficos y tablas estadísticas.

F. PLAN DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

El análisis e interpretación de los datos se realizó por medio de los cuadros estadísticos y considerando el marco teórico.

G. CONSIDERACIONES ÉTICAS

Compromiso de confidencialidad

CAPITULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Después de culminados los tramites administrativos con la sede de estudio en este caso el Hospital Nacional Dos de Mayo se logro encuestar a 323 miembros del personal de enfermería entre personal profesional y no profesional de los servicios de medicina y cirugía, para ello se empleo un promedio de 20 minutos por encuesta aplicándose en el turno de tarde aprovechándose el horario de visita en el cual las actividades del equipo de enfermería disminuyen. La recolección de datos duro dos semanas siendo la principal limitante la autorización para el recojo de la información, cabe destacar la colaboración de mostrada por todas las personas encuestadas que hicieron posible la presentación de los resultados obtenidos.

GRAFICA Nº 1

CARACTERÍSTICAS DE LA IMAGEN DE LA ENFERMERA JEFE

SEGÚN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN SU

DIMENSIÓN PROFESIONAL

HN2M-2007

ENUNCIADO	TA	A	LA	LD	D	TD
11. Refleja en sus actos la planificación del trabajo.						
12. Demuestra conocimientos en su área de trabajo.						
15. Muestra en sus actividades la planificación de su tiempo.						
16. Muestra interés por el cumplimiento de las actividades del grupo a su cargo.						
18. Motiva al personal a brindar una mejor atención.						
19. se involucra en las dificultades del servicio.						
20. Se expresa de forma adecuada de sus colegas.						
21. Es responsable en el cumplimiento de sus actividades.						
22. Se preocupa por desarrollar las capacidades de su equipo.						
23. Muestra imparcialidad ante los problemas en el servicio.						
24. Impone reglas en servicio y ella también las respeta.						
25. Planifica adecuadamente el tiempo en sus actividades.						
27. Orienta al personal sobre las actividades a realizar durante el turno.						
28. Demuestra ser responsable en su trabajo.						
30. Mantiene sus conocimientos actualizados.						
31. Busca oportunidades para mejorar su servicio.						
32. Demuestra interés en las actividades del personal.						
33. no Posterga sus actividades.						
34. No Delega sus actividades al personal.						
35. Demuestra liderazgo en su quehacer profesional.						

1. Características de la imagen de la enfermera jefe según el personal de enfermería en su dimensión profesional:

En la gráfica N° 1 se puede observar que en el área profesional la curva se encuentra mas inclinada hacia el área de totalmente de acuerdo y de

acuerdo lo que nos indica que el personal de enfermería ha otorgado puntajes muy favorables a la enfermera jefe de su servicio, por ejemplo en el cumplimiento de su trabajo y en la planificación del mismo, lo cual según la literatura es indispensable para el adecuado funcionamiento del servicio y también para el logro de los objetivos ya que hasta la tarea mas sencilla necesita planificación para que sea realizada con eficiencia. La efectividad de labor de la enfermera jefe se ve reflejada en la tranquilidad en la que se realicen las acciones, el grado de carencia de tensión, la resolución y confianza del equipo de enfermería. También es importante el conocimiento de su área de trabajo ya que este es indispensable para reconocer las necesidades de su servicio. Otro punto importante a destacar es que 218 (94%) del personal encuestado consideran que la jefe busca oportunidades para mejorar su servicio, es decir que se preocupa por incentivar al personal a su cargo, capacitarlo constantemente y así incrementar sus conocimientos, crecer profesionalmente y poder brindar una mejor atención a los pacientes. También cabe mencionar que 180 (78%) de personas encuestadas dijo estar de acuerdo en la enfermera jefe de su servicio muestra liderazgo en su quehacer lo cual según la literatura es un punto importante para poder dirigir un servicio y así cumplir con las metas planteadas. Otro aspecto que resalta en este grafico es que de 232 (100%) personas encuestadas 206 (89%) contestaron estar en de acuerdo respecto a que la enfermera jefe demuestra interés por las actividades del personal, lo cual nos dice que la enfermera jefe realiza una adecuada función de supervisión, es decir estar atenta a las necesidades del paciente y al desempeño de la labor de enfermería, al tipo de atención que se brinda durante el día, con el objeto de poder emplear medidas para mejorarlo si fuera necesario. Sin embargo se identifica una área critica en relación a que la enfermera jefe planifica su trabajo pero no planifica bien su tiempo para poder realizar su plan

ya que el 66% de las enfermeras y técnicas de enfermería personas encuestadas, considera que la enfermera jefe no planifica adecuadamente su tiempo para cumplir sus actividades. Se ha identificado a la planificación como fortaleza, también se ha evidenciado que la organización del tiempo es una área crítica que es manifestada por el personal de enfermería; con ello se crea un ambiente de tensión entre el personal lo que podría estar afectando el óptimo desempeño de sus funciones y/o actividades diarias. No se puede planificar acciones que no tomen en cuenta su ejecución en términos de tiempo. Podría ocurrir que uno puede estar planificando acciones que exceden la capacidad de su personal.

GRAFICA Nº 2
CARACTERÍSTICAS DE LA IMAGEN DE LA ENFERMERA JEFE
SEGÚN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN SU
DIMENSIÓN PERSONAL

HN2M-2007

ENUNCIADO	TA	A	LA	LD	D	TD
1. Refleja en sus actos una actitud alegre, sea con el personal como con los pacientes.						
2. Muestra actitud solidaria ante los problemas del personal.						
3. Cuando existen problemas en el servicio muestra una actitud optimista.						
4. Su oficina muestra organización.						
5. Denota seriedad y confianza en sus gestos y acciones.						
6. Al no existir problemas en el servicio su actitud es serena y amable.						
7. Saluda cordialmente al personal y a los pacientes al ingresar a la unidad.						
8. El personal muestra confianza en ella.						
9. Es cálida y amable en su trato al personal y a los pacientes.						
10. En todo momento muestra a sus semejantes una actitud de alegría y optimismo.						
13. Mantiene la serenidad ante las eventualidades de difícil manejo.						
14. Se comunica de manera horizontal con los demás.						
17. Frente a situaciones conflictivas del personal, trata de buscar soluciones.						
20. Se expresa de forma adecuada de sus colegas.						
26. Se muestra amable y comprensiva con los demás.						
29. Aporta soluciones creativas a los problemas del servicio.						
36. saluda al personal y pacientes cuando ingresa a la unidad.						

2. Características de la imagen de la enfermera jefe según el personal de enfermería en su dimensión personal: En este gráfico podemos apreciar que respecto al área personal existe mas variación en la curva, entre los aspectos favorables tenemos la actitud solidaria

mostrada por la enfermera jefe ante los conflictos existentes en el servicio y entre el personal esto se relaciona con el aporte de soluciones creativas a los problemas del servicio y sobre el optimismo mostrados frente a ello el personal de enfermería esta de acuerdo en que estas son características propias de la enfermería jefe de su servicio lo cual es positivo ya que muestra su interés por resolver estas situaciones y aporta una característica positiva respecto a su dimensión personal. Otro aspecto importante es la serenidad y confianza mostrada en sus actos así como la adecuada forma de expresarse sobre sus colegas lo que refleja la integridad de su persona. Por el contrario entre las áreas críticas encontradas en este grafico tenemos que la mayoría del personal de enfermería opinan que la enfermera jefe no muestra una actitud de amabilidad y serenidad cuando existen problemas en el servicio, lo cual según la literatura influye directamente en las relaciones entre el personal ya que no establece un adecuado clima organizacional; en relación a este mismo punto debemos resaltar que el personal de enfermería considera que la enfermera jefe del servicio se comunica con ellos de una forma vertical lo que ocasiona en el personal de enfermería una falta de confianza en su líder, lo cual nos dice que la comunicación se encuentra deteriorada entre ellos e influye en la capacidad del personal para expresar sus opiniones de acuerdo al funcionamiento del servicio y dificultades que se presentan en éste; según la literatura, la comunicación es una pieza clave en las relaciones del equipo ya que es algo mas que el intercambio de información, implica también la recepción del mensaje deseado, en este caso podemos decir que la comunicación ayuda al adecuado funcionamiento del servicio, facilita la realización del trabajo, y logra una buena relación entre las personas y por tanto una mejor imagen hacia dentro y fuera del hospital.

GRAFICA Nº 3
CARACTERÍSTICAS DE LA IMAGEN DE LA ENFERMERA JEFE
SEGÚN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA
HN2M-2007

ENUNCIADO	TA	A	LA	LD	D	TD
1. Refleja en sus actos una actitud alegre, sea con el personal como con los pacientes.						
2. Muestra actitud solidaria ante los problemas del personal.						
3. Cuando existen problemas en el servicio muestra una actitud optimista.						
4. Su oficina muestra organización.						
5. Denota seriedad y confianza en sus gestos y acciones.						
6. Al no existir problemas en el servicio su actitud es serena y amable.						
7. Saluda cordialmente al personal y a los pacientes al ingresar a la unidad.						
8. El personal se muestra confianza en ella.						
9. Es cálida y amable en su trato al personal y a los pacientes.						
10. En todo momento muestra a sus semejantes una actitud de alegría y optimismo.						
11. Refleja en sus actos la planificación del trabajo.						
12. Demuestra conocimientos en su área de trabajo.						
13. Mantiene la serenidad ante las eventualidades de difícil manejo.						
14. Se comunica de manera horizontal con los demás.						
15. Muestra en sus actividades la planificación de su tiempo.						
16. Muestra interés por el cumplimiento de las actividades del grupo a su cargo.						
17. Frente a situaciones conflictivas del personal trata de buscar soluciones.						
18. Motiva al personal a brindar una mejor atención.						
19. Se involucra ante las dificultades del servicio.						
20. Se expresa de forma adecuada de sus colegas.						
21. Es responsable en el cumplimiento de sus actividades.						

22. Se preocupa por desarrollar las capacidades de su equipo.						
23. Muestra imparcialidad ante los problemas en el servicio.						
24. Impone reglas en servicio pero ella también las respeta.						
25. Planifica adecuadamente el tiempo en sus actividades.						
26. Se muestra amable y comprensiva con los demás.						
27. Orienta al personal sobre las actividades a realizar durante el turno.						
28. Demuestra ser responsable en su trabajo.						
29. Aporta soluciones creativas a los problemas del servicio.						
30. Mantiene sus conocimientos actualizados.						
31. Busca oportunidades para mejorar su servicio.						
32. Demuestra interés en las actividades del personal.						
33. No Posterga sus actividades.						
34. No Delega sus actividades al personal.						
35. Demuestra liderazgo en su quehacer profesional.						
36. Saluda al personal y pacientes cuando ingresa a la unidad.						

3. Características de la imagen de la enfermera jefe según el personal de enfermería: En este grafico podemos apreciar la variación de la curva en las dos dimensiones estudiadas vemos que existe una, la dimensión profesional que se vio favorecida por las respuestas otorgadas por el personal de enfermería mientras que el área personal tiene algunas deficiencias, lo cual nos muestra un hecho muy interesante ya que el personal considera que la enfermera jefe es una buena profesional pero el problema radica en su dimensión personal lo cual podría estar causando algunas alteraciones en el normal desarrollo de las actividades dentro del servicio de enfermería.

CAPITULO IV

CONCLUSIONES, LIMITACIONES Y RECOMENDACIONES.

A. Conclusiones

- La imagen de la enfermera jefe en cuanto al área profesional es totalmente favorable, según el personal de enfermería asistencial que participo en el estudio.
- La imagen de la enfermera jefe en cuanto al área personal es solo favorable, dado que se identifican como áreas críticas la confianza y la amabilidad que debe reflejar frente a sus colegas.

B. Limitaciones

- La escasa colaboración de las unidades de investigación para la realización de este estudio.

C. Recomendaciones

- Se recomienda realizar estudios comparativos en clínicas y hospitales del seguro social donde existe diferente normatividad.

- Se recomienda realizar un estudio sobre las implicancias de la imagen negativa de la enfermera jefe en el adecuado funcionamiento de los servicios de enfermería.

BIBLIOGRAFÍA

RICHARD SCHIFFMAN, HARVEY. La percepción sensorial. Editorial Linusa Noriega. México. 1994.

THINBAULD, ANNE MARIE. Imagen y comunicación. Editorial Torres. España. 1973.

COSTA, JEAN. La imagen y el impacto psicovisual. Editorial Pirámide S.A. Madrid. 1985.

VILLAFANE, JUSTO. Introducción a la teoría de la imagen. Editorial Pirámide S.A. Madrid. 1985.

BARQUIN, MANUEL. Administración en Enfermería. Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A. Mexico. 1995.

BARRET, JEAN. La Enfermera Jefe. Editorial Interamericana S.A. Mexico. 1973.

ANCON NARDIZ, MARIA VICTORIA Las Enfermeras entre el Desafío y la Rutina. Una Mirada al Siglo XXI. Editorial Díaz de Santos S.A.. 1998.

MANUEL CASTILLO SÁNCHEZ , ANA QUILES ESPINOSA, AURORA MARTINES GARRIDO Y JAVIER PERALES JÒDAR. *Satisfacción Laboral Entre El Personal De Enfermería Y El Supervisor De Atención Continuada.* En Inquietudes 2005 Vol. Nº31. (22-27).

LILIAN CAPURRO, ROBERTO GONZÁLEZ. *Percepción de la Imagen de Enfermería en los Medios de Comunicación.* Setiembre, 2005.
www.laenfermerahoy.com.ar

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN	I
ANEXO B: OPERACIONALIZACION DE VARIABLES	V

ANEXO A

CUESTIONARIO

INTRODUCCIÓN:

Estimada licenciada / auxiliar de enfermería:

Mi nombre es Claudia Castro Coloma, alumna de la Escuela Académico Profesional de Enfermería de la U.N.M.S.M. , me es grato dirigirme a usted para hacerle llegar este instrumento con la finalidad de conocer cual es la imagen de la enfermera jefe, que tiene el personal de enfermería. Este cuestionario es de carácter anónimo y los resultados serán de uso exclusivo para el estudio de investigación. Agradezco anticipadamente su colaboración.

INSTRUCCIONES:

A continuación se presentan una serie de enunciados referidos a la enfermera jefe de su servicio, seguidos de una columna de 6 categorías: Totalmente de Acuerdo (TA), de Acuerdo (A), Ligeramente de Acuerdo (LA), Ligeramente en desacuerdo (LD), en Desacuerdo (D), Totalmente en Desacuerdo (TD). A los que deberá responder con un aspa (X) según considere UD: su respuesta.

ENUNCIADO	TA	A	LA	LD	D	TD
1.Refleja en sus actos una actitud alegre, sea con el personal como con los pacientes.						
2.Muestra actitud solidaria ante los						

problemas del personal.						
3.Cuando existen problemas en el servicio muestra una actitud optimista.						
4.Su oficina muestra organización.						
5.Denota seriedad y confianza en sus gestos y acciones.						
6.A pesar de no existir problemas en el servicio su actitud es de seriedad y disciplina.						
7.Saluda cordialmente al personal y a los pacientes al ingresar a la unidad.						
8.El personal se muestra temeroso de ella.						
9.Es cálida y amable en su trato al personal y a los pacientes.						
10.En todo momento muestra a sus semejantes una actitud de alegría y optimismo.						
11.Refleja en sus actos la planificación del trabajo.						
12.Demuestra conocimientos en su área de trabajo.						
13.Pierde la serenidad ante las eventualidades de difícil manejo.						
14.Se comunica de manera vertical con los demás						
ENUNCIADO	TA	A	LA	LD	D	TD
15.Muestra en sus actividades su falta de tiempo.						

16.Muestra interés por el cumplimiento de las actividades del grupo a su cargo.						
17.Frente a situaciones conflictivas del personal prefiere mantenerse al margen.						
18.Motiva al personal a brindar una mejor atención.						
19.Denota indiferencia ante las dificultades del servicio.						
20.Se expresa de forma inadecuada de sus colegas.						
21.Es responsable en el cumplimiento de sus actividades.						
22.Se preocupa por desarrollar las capacidades de su equipo.						
23.Muestra imparcialidad ante los problemas en el servicio.						
24.Impone reglas en servicio pero ella no las respeta.						
25.Planifica adecuadamente el tiempo en sus actividades.						
26. Se muestra cortante e intolerante con los demás.						
27.Orienta al personal sobre las actividades a realizar durante el turno.						
28. Demuestra ser responsable en su trabajo.						
ENUNCIADO	TA	A	LA	LD	D	TD
29. Aporta soluciones creativas a los problemas del servicio.						

30. Mantiene sus conocimientos actualizados.						
31. Busca oportunidades para mejorar su servicio.						
32. Demuestra poco interés en las actividades del personal.						
33. Posterga sus actividades.						
34. Delega sus actividades al personal.						
35. Demuestra liderazgo en su quehacer profesional.						
36. Ignora el saludo al personal y pacientes cuando ingresa a la unidad.						

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

variable	Definición conceptual de la variable	dimensiones	indicadores	Definición operacional de la variable	Valor final
Imagen que tiene el personal de enfermería de la enfermera jefe del servicio donde labora	La valoración o significado que le otorga un individuo a las acciones o hechos que componen una estructura de la vida diaria.	Personal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Es alegre ▪ Colabora con los demás. ▪ Actitud de ayuda. ▪ Es positiva. ▪ Es ordenada. ▪ Es honesta ▪ Es respetuosa. ▪ Brinda confianza ▪ Es amable. ▪ Es disciplinada. 	La valoración significado que le otorga el personal de enfermería a las acciones, reacciones o hechos que desarrolla la jefe de enfermería de un servicio.	<p>Favorable</p> <p>Medianamente favorable</p> <p>Desfavorable</p>

		Profesional	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Coherente en sus actos. ▪ Planifica sus actividades. ▪ Conoce su especialidad ▪ Organiza adecuadamente su tiempo. ▪ Es objetiva ▪ Evalúa las actividades del personal de enfermería. ▪ Orienta al personal sobre sus funciones. ▪ Identifica las necesidades del personal. ▪ Motiva al grupo a su cargo. 		
--	--	-------------	--	--	--

